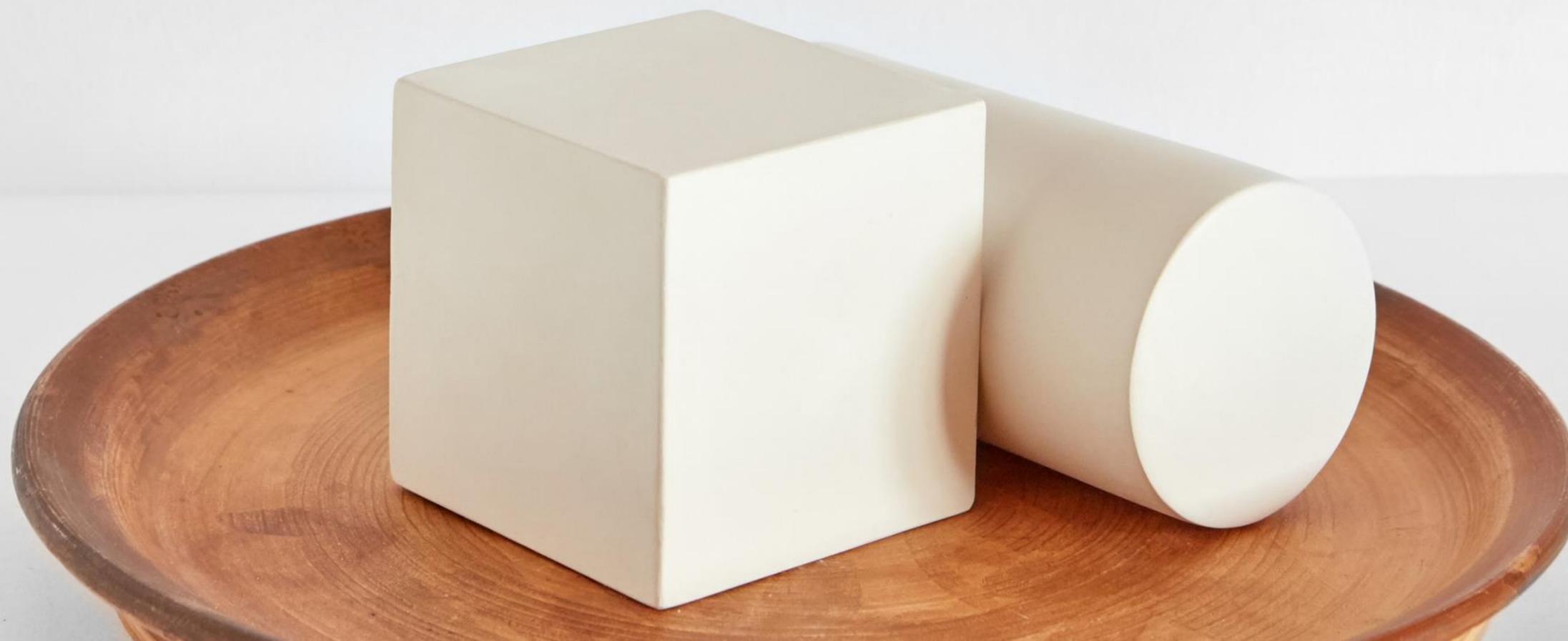


# SSC Manuel

(Service Center Edition)

Stations Techniques Agréées SMEG



Version : 1.0

Status : Draft

Author : Smeg S.p.A

# Sommaire



1. LOGIN
2. PAGE D'ACCUEIL
3. LISTE TICKETS / INTERVENTIONS (GESTION DES ORDRES DE MISSIONS)
4. FACTURATION
5. ESPLOWEB
6. CHECK-OUT
7. COMMANDES ESPLOWEB
8. DIAGRAMME DES FONCTIONS SSC
9. CONTACT

# Introduction

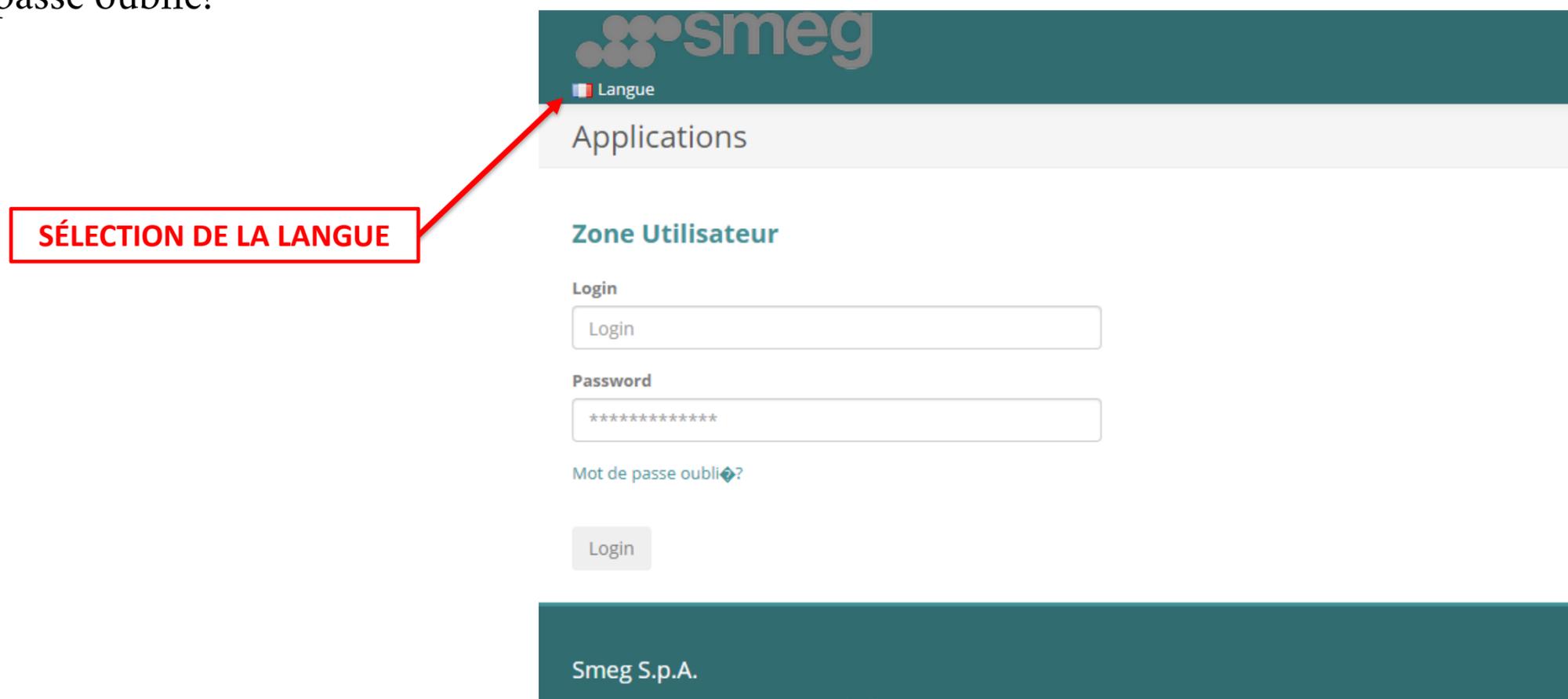
Ce manuel est destiné à aider les Centre de service dans la prise en main du nouveau portail SSC . L'objectif est d'illustrer les principales fonctionnalités et de fournir un exemple de flux de travail correct pour la gestion des ordres de missions et des commandes.

<http://ssc.smegtech.com>

# Login

La page de connexion présente un formulaire permettant d'insérer vos informations d'identification pour accéder au portail de SPC. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont générés par Smeg. Vous devez les demander à Smeg pour le premier accès.

Si vous avez déjà un identifiant mais que vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le récupérer en cliquant sur "Mot de passe oublié?"



The screenshot shows the Smeg login interface. At the top left, there is a language selector labeled "Langue" with a small flag icon. Below it is a "Applications" menu. The main section is titled "Zone Utilisateur" and contains a "Login" label, a text input field with "Login" inside, a "Password" label, a password input field with "\*\*\*\*\*" inside, and a link "Mot de passe oublié?". A "Login" button is positioned below the password field. At the bottom of the page, there is a dark teal footer with the text "Smeg S.p.A.". A red rectangular box with the text "SÉLECTION DE LA LANGUE" is positioned to the left of the language selector, with a red arrow pointing from the box to the "Langue" label.

Une fois connecté, SSC basculera automatiquement vers la langue associée à votre compte utilisateur. Vous pouvez modifier la langue à tout moment en utilisant le sélecteur de langue situé dans la partie supérieure gauche avant ou après la connexion.

# Page d'accueil

La page d'accueil présente les fonctions principales du portail Smeg Service Center. Les centres de service trouveront dans SSC toute la documentation technique, une section de commande pour les pièces de rechange.

smeg

Langue

SSC APPLICATION | SSC MANUEL D'EMPLOI | LOGOUT

Applications

## SSC SMEG SERVICE

Bienvenue sur SSC SMEG SERVICE.  
Utilisez le menu de navigation pour accéder aux différentes fonctionnalités de l'application.

- LBR\_SDA\_TICKETS
- LBR\_SDA\_TICKETS\_LIST
- Manuels d'entretien
- Liste des tickets/interventions
- Esploweb
- Panier rapide
- Commandes esploweb
- Facturation

SMEG France  
83 Rue Marcel Merieux  
69960 CORBAS - FR  
04 72 21 51 61  
sav@smeg.fr

Powered by Webprofessional

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)



Cette section contient un formulaire de recherche permettant de filtrer tous les ordres de missions insérés par Smeg et attribués aux stations technique agréées. Toutes les interventions sont regroupées par statut:

## Différents statuts :

- **Client à contacter** : (sous 48h maximum), Smeg a reçu une demande d'intervention d'un client et a généré un ordre de mission attribué à une station technique qui le voit dans sa liste des ordres de missions à traiter.
- **Client non-joignable** : la station technique a essayé de contacter le client sans succès
- **Confirmé** : la station technique a contacté le client et a défini une date de rendez-vous
- **Echange demandé**: un produit vous sera livré pour échange chez le consommateur
- **En attente de pièces de rechange** : des pièces ont été commandées et la station technique en attend la réception.

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)



## Différents statuts (suite) :

- **Clôturé** : (en attente de Vérification) la station technique a rendu visite au client et a clôturé le ticket (description de l'intervention réalisée ; date de rendez- vous ; n° de série ; code défaut ) . À ce stade, l'intervention est en attente de vérification par Smeg avant de pouvoir être facturée.
- **Vérifiée** : Smeg a approuvé l'intervention elle est prête à être facturée à Smeg
- **Facturée** : L'intervention a été facturée à Smeg
- **Annulée** : intervention annulée pour divers motifs (vous n'avez plus rien à faire)

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de mission)

Filtrer les demandes d'interventions

## Liste des tickets/interventions

Recherche client

Rechercher par code postal  Rechercher par n° de téléphone

Sélection consommateur

Commandé par

Nom de famille Prénom  Prénom Nom de famille  Gestion codes postaux  Ville

Ordre de tri  Croissant  Décroissant

Selectionner un opérateur ou un administrateur

Sélectionnez

En attente de pièces de rechange  N'attendent pas des pièces

Suivre  Pas prêt pour SAP  En attente d'un échange  Erreur KM

Recherche >>

N° de ticket

Date de l'intervention

Centre de Service de recherche

Rechercher un revendeur

N° de série complet/Numéro de série

Garantie du Ticket

Expert filtre

Filtre des échanges

{LBR\_TCK\_EXTERNAL\_REF}

Date de l'intervention

Centre de service

Revendeur

Statut du ticket

Alarmes

Nom expert

Modèle

À l'aide du moteur de recherche ci-dessus, il est possible de filtrer les demandes d'interventions par divers critères : statut ; consommateurs ; date , Smeg opérateur . .

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Exemple de résultat de recherche

## Search Results

Showing 3 results

 Export the results in csv

Date/ID	Model	Customer	Ticket status	SC/Engineer	
23/10/2019 ID: 116496	P64 (SI00),FAB28ABL1 (SI00)	Emidio Reggiani <b>Privacy agreement:</b> No Rue des Sports 7 , 67120 Molsheim (Grand Est) FR	<b>To contact customer</b> <b>Operator:</b> alain pleinet Smeg france pleinet	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	
23/10/2019 ID: 116493	FAB28ABL1 (SI00),P64 (SI00)	Emidio Reggiani <b>Privacy agreement:</b> No Rue des Sports 7 , 67120 Molsheim (Grand Est) FR	<b>Closed by Office</b> <b>Motivation closing ticket:</b> Operator mistake/cancelled <b>Operator:</b> alain pleinet Smeg france pleinet	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	 
23/10/2019 ID: 116491	FAB28ABL1 (SI00)	Emidio Reggiani <b>Privacy agreement:</b> No Rue des Sports 7 , 67120 Molsheim (Grand Est) FR	<b>Closed by Office</b> <b>Motivation closing ticket:</b> Operator mistake/cancelled <b>Operator:</b> alain pleinet Smeg france pleinet	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	 

Pour chaque intervention vous pouvez imprimer un document (PDF ) ou ouvrir l'intervention pour afficher le détail de l'intervention ( modèle ; informations client etc.). Vous pouvez passer la commande des pièces en garantie associée à cette mission .Vous pouvez également renseigner les évènements au fil de l'avancement de l'intervention et ensuite la clôturer une fois cette dernière terminée.

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

**Search Results** Showing 4 results [Scroll to top](#)

[Export the results in csv](#)

Date/ID	Model	Customer	Ticket status	SC/Engineer
25/10/2019 ID: 116498	FAB28ABL1 (S100),P64 (S100)	Emidio Reggiani Privacy agreement: No Rue des Sports 7, 67120 Molshheim (Grand Est) FR	To contact customer Operator: alain pleinet Smeg france pleinet	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050

### Detail

Tickets Group: 116498  
Ticket status: To contact customer  
Operator: alain pleinet Smeg france pleinet  
Ass. SC: 2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050

### Customer data

Customer ID: 81806  
Customer: Emidio Reggiani  
Company:  
Privacy agreement: No  
Address: Rue des Sports 7, 67120 Molshheim (Grand Est) FR  
Note:  
Home Phone: 0395421136  
Personal Email: emidio.reggiani@cpsoftware.it

### Ticket data

Ticket ID: 116498  
Ticket type:  
Problem description: sdfsd fdfsd daf sd fdfsd

### Ticket data

Ticket ID: 116499  
Ticket type:  
Problem description: sdf daf sdf sd  
Proposed Solution:  
Credit Note:  
Warranty Status:  
**Model data**  
Model ID: 48526  
Model: P64  
Service Index: S100  
Serial number: 123345  
Date of Purchase: 02/09/2018  
Invoice number: 123456  
Reseller:

[Esploweb](#)

### Previous tickets

Ticket ID	Date	Service Center/Engineer	Description
116497	23/10/2019	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	Model: FAB28ABL1 Serial number: 613254671253762133 Problem description: oop roi rwrwr Intervention workdone: jh fds djkshykka
116496	23/10/2019	2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	Model: P64 Serial number: 123345 Problem description: wewerwerwer Intervention workdone: asdsadsadsad

Customer not contacted  
 Customer contacted

### Ticket history

Date	Name Surname	Status	Date apt.	Type	Note
Ticket ID: 116498 25/10/2019 14:07	alain pleinet Smeg france pleinet	To contact customer		start	Assigned: 2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050
Ticket ID: 116499 25/10/2019 14:07	alain pleinet Smeg france pleinet	To be assigned/Rescheduled			Ticket saved

Total amount: 0 Hours

### Add new log

Note:

Log type:

Send email

[Add new log](#)

### Interventions

[Add intervention/Show interventions](#)

Interventions précédentes

Cder les pièces pour cet OM

Historique & suivi du ticket

Renseigner&clôturer l'ordre de mission

Ajouter des notes pour le suivi

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

En cliquant sur Esploweb, la vue éclatée du produit désigné dans l'intervention est ouverte. Un message apparaît pour vous indiquer que toutes les pièces commandées seront associées à l'ordre de mission n°...

The spares part ordered now, will be associated to the ticket number 116496

Important ! Vous trouverez également deux cases à cocher pour le suivi de l'intervention par Smeg

1/ **Client contacté** le système vous demandera alors de renseigner la date de rendez-vous avec la possibilité d'ajouter une note d'information

**Customer contacted**

25/10/2019	08:00
Third floor no elevator!	

2/ **Client non joignable** (ce qui change le statut de l'intervention) : on vous demande de renseigner la date de tentative de prise de contact et le moyen utilisé

**Customer not contacted**

Customer not reachable

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Vous trouverez l'historique et la possibilité d'ajouter des annotations liées au suivi du ticket. L'historique indique en automatique les changements de statut ainsi que les autres informations que vous ou Smeg aurez renseignés (exemple de commentaire « appel le 12 /10 pas de réponse, message laissé »)

En cochant envoyer Email, vous pouvez partager cette information avec la personne de votre choix (revendeur, operateur smeg, etc). **Ces informations remplies par vos soins sont visibles pour les opérateurs Smeg**

**Ticket history**

Date	Name Surname	Status	Date apt.	Type	Note	
Ticket ID: 116496 23/10/2019 12:29	alain pleinet Smeg france pleinet	To contact customer		start	Assigned: ZAM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	✉
Ticket ID: 116497 23/10/2019 12:30	alain pleinet Smeg france pleinet	To be assigned/Rescheduled			Ticket saved	✉
Ticket ID: 116497 23/10/2019 14:56	alain pleinet Smeg france pleinet	To contact customer		start	Assigned: ZAM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050	✉

Total amount: 0 Hours

**Add new log**

Note

Log type

Select

Send email

Add new log

**Interventions**

Add Intervention/Show Interventions

En partie inférieure en cliquant sur « compléter l'intervention ». Une fenêtre s'ouvre vous permettant de compléter et en finalité clôturer l'intervention.

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Interventions avec plusieurs produits

Interventions associated to ticket Group ID: 116496

Customer not contacted

Ticket ID 116496 Model P64 | Ticket ID 116497 Model FAB28ABL1

**Details**

Detail data	Customer data	Model data
<p>Ticket type: ---</p> <p>Assigned service center: 2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050</p> <p>Distance: Km</p> <p>Fixed rate: 72.00 EUR</p> <p>VAT: 20%</p> <p>Warranty Status: Warranty</p> <p>Payment method:</p> <p>Call customer: No</p> <p>Invoice request: No</p> <p>Problem: werwerwerwer</p> <p><a href="#">+ Add authorization</a></p> <p>Documents:</p>	<p>Customer: Emidio Reggiani</p> <p>Company: Smeg</p> <p>Privacy agreement: No</p> <p>VAT ID:</p> <p>Home Phone: 0595454136</p> <p>Personal Email: emidio.reggiani@cpsoftware.it</p> <p>Address: Rue des Sports 7, 67120 Molsheim (Grand Est), FR</p> <p>Documents:</p>	<p>Model: P64 (S100)</p> <p>Serial number: 123345</p> <p>Date of Purchase: 02/09/2018</p> <p>Date request: 23/10/2019</p> <p>Documents:</p> <p><a href="#">Update</a></p>

**Intervention filling**

**Documents**

Document binding

Bound to ticket

**Annotations:**

- Interventions avec deux (ou trois) produits chez un même client
- N'est pas utilisé

Notez l'affichage pour les interventions avec plusieurs produits sous forme de plusieurs onglets. Toutes les informations produits, modèles, n° de série, sont nécessaires pour chaque appareil. Les modèles sont listés dans la partie supérieure de la fenêtre.

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Compléter les informations modèles

À partir de la clôture d'intervention vous pouvez aussi compléter les informations modèles.

**Details**

**Detail data**

Ticket type: --  
Assigned service center: ZAM ASSISTANCE  
AUDIOVISUEL ET 249050  
**Distance: Km**  
Fixed rate: 72.00 EUR  
VAT: 20%  
Warranty Status: Warranty  
Payment method:  
Call customer: No  
Invoice request: No  
Problem: werwerwerwer  
[+ Add authorization](#)  
Documents:

**Company: Smeg**  
Privacy agreement: No  
VAT ID:  
Home Phone: 0595454136  
Personal Email: emidio.reggiani@cpssoftware.it  
Address: Rue des Sports 7, 67120 Molsheim (Grand Est), FR  
Documents:

**Model data**

Model: P64 (S100)  
Serial number: 123345  
Date of Purchase: 02/09/2018  
Date request: 23/10/2019  
Documents:  
[Update](#)

Mise à jour informations modèle

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

**Documents**  
Document binding  
Bound to ticket  
Upload file  
Browse... No file selected.

Edit rate  
Select

Intervention date: Km Warranty Status: Warranty Ticket type: Select the ticket type

\* Faulty component \* fault  
Select Select

Intervention code:

\*Intervention workdone: Fault description:

Intervention rate: 72.00 EUR  
Total (net): 72.00 EUR  
VAT: 20%

Final price: 86.40 EUR

Update intervention Save and Print Save and send email Cancel

La distance en KM . est calculée automatiquement par Google Map

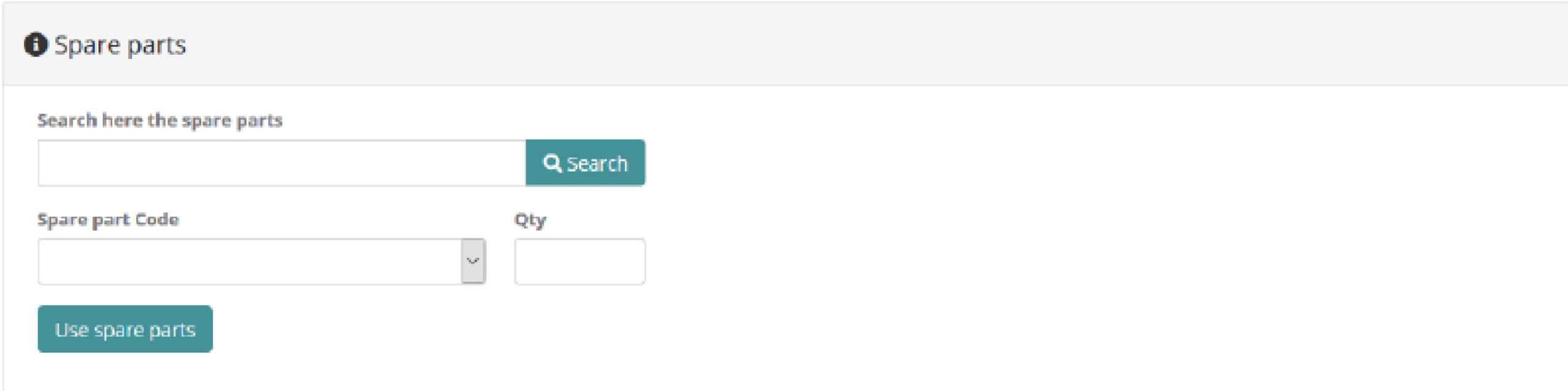
Mettre à jour l'intervention sans la clôturer

Les interventions complétées et clôturées par vos soins sont indiquées "Clôturées (en attente de confirmation)". Les opérateurs Smeg vérifient la bonne clôture des tickets / interventions. Le statut passe alors en « Vérifiée »

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Renseignement code défaut

NB : Lors du renseignement du code défaut (désormais obligatoire), si le type T « dysfonctionnement avec échange composants » apparaît, une fenêtre supplémentaire s'ouvre pour ajouter les pièces utilisées pour la réparation.



The screenshot shows a web form titled "Spare parts" with an information icon. It contains a search bar with the placeholder text "Search here the spare parts" and a teal "Search" button. Below the search bar are two input fields: "Spare part Code" with a dropdown arrow and "Qty". A teal "Use spare parts" button is located at the bottom left of the form area.

# Liste tickets/interventions (gestion des ordres de missions)

Mise à jour des données de modèle

Recherche modèle

Compiler pour rechercher

Modèle\*

PV164B

Indice de service\*

SI00

Série

10 chiff

Date de prod

Progressif

Décennie

N° de série complet

Numéro de la facture

14

Date d'achat

27/12/2021

Enregistrer

Effacer

# Facturation



Facturation

## Facturation

Facturation

Rechercher facturés

Rapport mensuel de pièce de rechange

Facturation : Choisir les interventions à facturer puis appuyer sur le bouton "facturer" (en fin de page) pour générer le bon à payer .Seules les demandes d'interventions en statut "Vérfiées"(prêtes à être facturées) sont indiqués .

Centre de Service de recherche

Inters à partir de ..

Inters jusqu'à

Station technique

Sélectionnez

Recherche

Reset

Dans la partie facturation, il vous est possible de sélectionner toutes les interventions vérifiées par Smeg et de les facturer. Un Bon à payer vous est édité reprenant le cumul des interventions facturées.

Nous adresser votre facture correspondante : **le montant de votre facturation doit être égal au montant du bon à payer**

Cet onglet aide les stations techniques à grouper toutes les interventions vérifiées, de les facturer et d'obtenir le Bon à payer correspondant. Le masque de recherche permet de filtrer automatiquement les interventions par le statut "vérifiées" prêtes à être facturées, de les sélectionner, puis pressez sur « facturer » pour générer le bon à payer.

# Facturation



Facturation

**Consolidation**

Consolidation form: search and choose the interventions to be consolidated and press the Consolidate button at the end of the page to generate a consolidation report. Only tickets with status CLOSED (ready to be invoiced) are shown here.

Intervention date from  Intervention date to

### Search Results

Showing 2 results

Select all

Ticket date	Intervention date	Exchange	Model	Customer	Service Center	Rate intervention	Spares	Bonuses and extras	Total (net)	VAT	Final price	
23/10/2019 ID: 116496	25/10/2019 ID: 64754		P64 (SI00) 02/09/2018	Emidio Reggiani	ZAM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET	84,00	49,96	0,00	133,96	20%	160,75	<input type="checkbox"/>
23/10/2019 ID: 116497	25/10/2019 ID: 64755		FAB28ABL1 (SI00) 08/10/2019	Emidio Reggiani	ZAM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET	72,00	0,00	0,00	72,00	20%	86,40	<input type="checkbox"/>

	Rate intervention	Spares	Bonuses and extras	Total (net)
Total (net)	0,00	0,00	0,00	0,00
VAT	0,00	0,00	0,00	0,00
Total amount	0,00	0,00	0,00	0,00

Sélectionnez les interventions que vous souhaitez facturer et pressez “facturer” (en bas de page) . Le bon à payer est généré automatiquement et les interventions passent du statut « vérifiées » au statut « facturées ». La liste des interventions facturées est visible dans « recherche facturée ».

Esploweb permet l'accès aux vues éclatées, aux listes de pièces et aux documentations techniques relatives à un modèle et à un index de service spécifique (SI..). À partir d'Esploweb, vous pouvez commander les pièces de rechange pour les ordres de mission en garantie ou toutes autres commandes hors garantie

## Esploweb

Recherche En détail Achat manuel Recherche pièce de rechange

Modèle Code Description Catégorie

p64

Sélectionnez la catégorie

Recherche >> Effacer

## Résultats de recherche

Liste 18 résultats

Exporter les résultats en csv

Modèle	Index de service	Documents
AP64-3	SI00	
AP641	SI00	
AP641B	SI00	
AP642	SI00	
AP642B	SI00	
AP6453	SI00	
GVIP640	SI00	
LP6470W	SI00	
LSAP6445X	SI00	
LSAP6448B	SI00	
LSAP6448X	SI00	

Il est possible d'effectuer une recherche par modèle (P64, FAB28 ...), par référence de pièce (liste tous les modèles sur lesquels ce composant est utilisé), description et catégorie de modèle.

Une liste de modèles est présentée avec des index de service et un bouton pour accéder directement à la documentation disponible. En cliquant sur un index de service, ouvrez l'onglet Détails avec la vue éclatée du modèle et la liste des pièces de rechange.

Langue

Applications

Esploweb

Q Filtre:  
Refnum/Code/Desc.

Q Afficher tout

Q Recherche En détail Achat manuel Recherche pièce de rechange

Détail du modèle AP64-3 (SI00)

	NATURAL GAS - G20	L.P.G. G30-G31
RAP	1.28 30589 0.88 31874	
AUX	0.73 30587 0.48 30584	
SRP	0.93 44903 0.62 30583	

Documents Fichier PDF Zoom avant Zoom arrière Reset



Esploweb

À partir de la **section de filtre située en haut à droite**, il est possible de filtrer les lignes de pièces de rechange en effectuant une recherche par repère sur la vue ou par description. La vue peut être panoramique et zoomée. Les repères composants sont cliquables et amènent l'utilisateur à la ligne correspondante dans la liste pièce.

La vue peut être téléchargée au format PDF à partir du bouton [Fichier PDF] et toute la documentation relative au modèle est disponible à partir du bouton [Documents].



smeg s.p.a. LA RIPRODUZIONE E L'USO NON AUTORIZZATO DEL PRESENTE DOCUMENTO SONO SEVERAMENTE SOSPESI. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. ALL RIGHTS RESERVED. THE REPRODUCTION OR THE USE OF THIS DOCUMENT WITHOUT THE AUTHORIZATION OF SMEG S.P.A.

MODELLO - MODEL	CODICE - ART. NO.	VERSIONE - EDITION
AP64-3	251908 - A	01 del 24.03.2009

Documents Fichier PDF

Zoom avant Zoom arrière Reset

RefNum	Code	Qté	Description	DISP.	Prix	Date d'entrée	Date	Dans	Hors	Panier	E
	7382	878970607	1	TUYAU VENTURI RAPIDE S/26/A						1	
	7384	878970609	1	TUYAU VENTURI AUX. S/26/A						1	
	11649	764130328	1	JOINT EN GOMME "MIE DE PAIN" S24/A							

Il est possible de faire défiler la vue à l'aide de la molette, de la déplacer en cliquant dessus et en déplaçant la souris. Les deux boutons [Zoom] permettent d'effectuer un zoom avant et arrière - [Reset] réinitialise le niveau de zoom.

La liste des pièces de rechange affiche une liste de toutes les pièces de rechange du modèle sélectionné. Sur chaque ligne se trouve une icône de panier permettant à l'utilisateur de commander à Smeg, en spécifiant une quantité (valeur par défaut 1).



	41602	810930077	1	BOUGIE D'ALLUMAGE MM.260 A2					
	43183	870650222	1	BRÛLEUR AUX. MONOPIÈCE SRV596X1			30/11/2013		
	43183	870650444	1	BRULEUR AUXILIAIRE					
	43184	870650221	1	BRÛLEUR RAPIDE MONOPIÈCE SRV574EB			30/11/2013		
	43184	870650446	1	BRULEUR RAPIDE					
	43185	870650223	2	BRÛLEUR SEMI-RAPIDE MONOPIÈCE SRV596X1					
	43185	870650447	2	BRULEUR SEMI-RAPIDE					
	43196	351050670	1	CHAPEAU RAPIDE MARRON SE64A					1
	43197	351050669	2	CHAPEAU SEMI-RAPIDE MARRON SE64A					1
	43198	351050668	1	CHAPEAU AUX. MARRON					1
	43527	065612405	1	TABLE 4 FOYERS INOX SE64					1
	43528	821290349	1	CÂBLE D'ALIMENTATION 3X0,75 SR574					1

DÉTAILS DES MODIFICATIONS ET  
REPLACEMENT PIÈCES

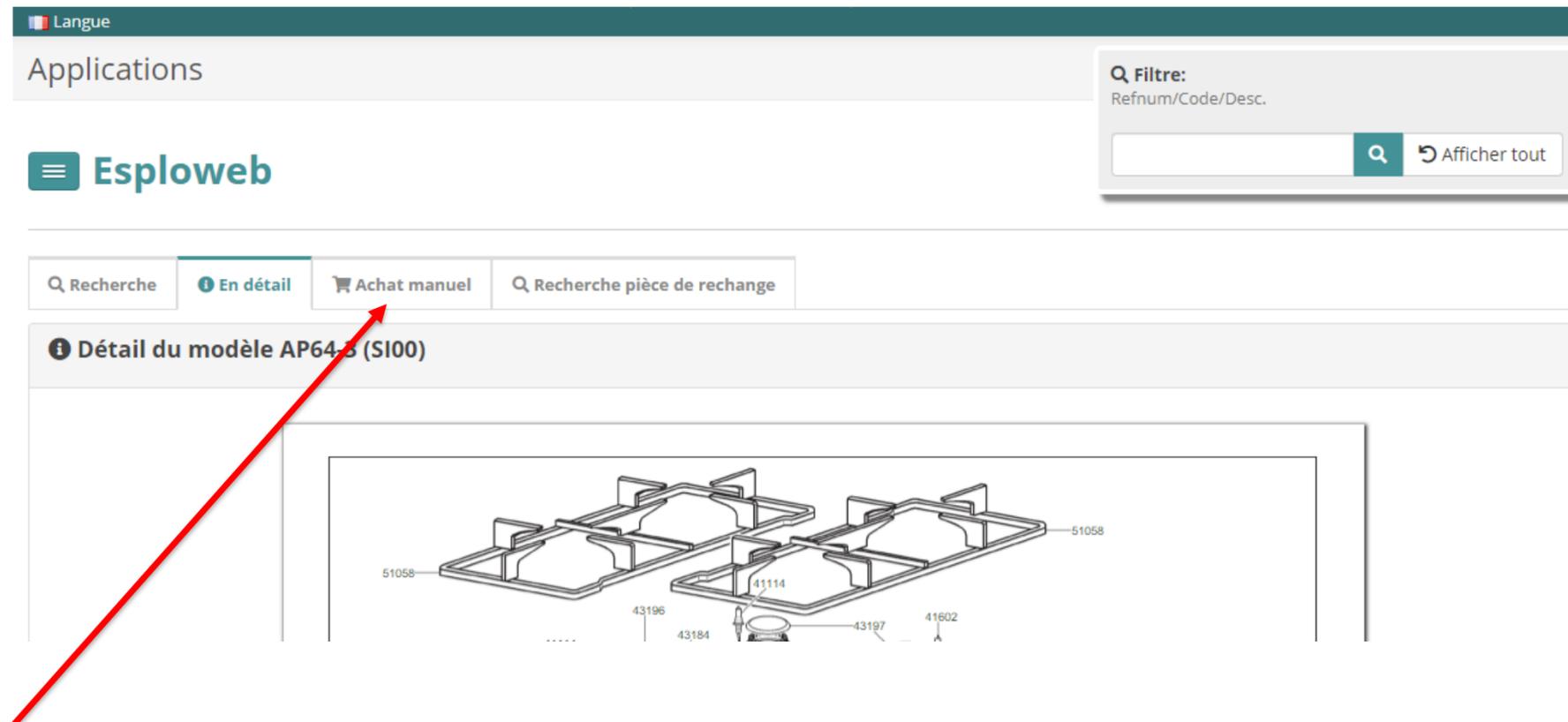
DISPONIBILITÉ

Les lignes contiennent également des informations sur la disponibilité des pièces. Une référence étant remplacée par une autre, une icône d'engrenage sur le côté droit indique en cliquant dessus les variantes auxquelles le remplacement est lié (selon n° de série), voir ci-dessus.

À partir de la fenêtre ouverte, il est possible de commander les pièces nécessaires en comprenant clairement les enchainements éventuels de substitutions de code pièces. Une icône en forme de double flèche indique que la référence a été remplacé de manière permanente par une autre. Les icônes œil et loupe ouvrent les fenêtres avec les détails de la pièce de rechange :

- l'œil pour les lignes simples
- loupe pour les lignes avec variante

Code	Code	Qté	Description	Statut	Date	Actions
41602	810930077	1	BOUGIE D	PIÈCE REMPLACÉE		👁️
43183	870650222	1	BRÛLEUR AUX. MONOPIÈCE SRV596X1		30/11/2013	🔍 ⚙️
43183	870650444	1	BRULEUR AUXILIAIRE			👁️ ⚙️
43184	870650221	1	BRÛLEUR RAPIDE MONOPIÈCE SRV574EB		30/11/2013	🔍 ⚙️
43184	870650446	1	BRULEUR RAPIDE			👁️ ⚙️
43185	870650223	2	BRÛLEUR SEMI-RAPIDE MONOPIÈCE SRV596X1		30/11/2013	🔍 ⚙️
43185	870650447	2	BRULEUR SEMI-RAPIDE			👁️ ⚙️
43196	351050670	1	CHAPEAU RAPIDE MARRON SE64A			👁️ 1 🛒
43197	351050669	2	CHAPEAU SEMI-RAPIDE MARRON SE64A			👁️ 1 🛒



L'onglet « Achat manuel » vous permet de commander directement des pièces de rechange (quel que soit le modèle si vous connaissez la référence pièce).

The screenshot shows the 'Achat manuel' form. It features a navigation bar with four tabs: 'Recherche', 'En détail', 'Achat manuel', and 'Recherche pièce de rechange'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Recherchez ici les pièces de rechange' and a 'Recherche' button. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Référence pièce détachée' and a quantity input field labeled 'Qté'. A green 'Ajouter au panier' button is located to the right of the quantity field.

Toutes les pièces de rechange commandées vont au panier (qui apparaît quand il contient un composant) et y restent jusqu'à ce que vous complétiez la commande ou les supprimiez de la liste. Après avoir commandé une pièce de rechange, le panier s'affiche dans la partie supérieure droite. En cliquant dessus on ouvre la section « Commander ».

# Check-out

La page "Commander" affiche la liste des pièces de rechange actuellement dans le panier avec leur prix et leur quantité. Le montant total est affiché en bas de la page (hors frais de port). Depuis cette liste, les stations techniques peuvent associer des pièces de rechange aux ordres de missions ouverts (si ce n'est pas directement fait, cliquez sur le bouton "Liste des tickets / interventions").

The screenshot shows the checkout interface for a Smeg product. At the top, there's a 'Custom applications' header and a 'Cart' summary indicating 1 item. The main section is titled 'Checkout' and includes a search bar for spare parts. Below this is a table with one item: 'INOX-SP INOX SPLEND BOTTLE' with a quantity of 1. The table has columns for Code, Description, Price(€), Total amount(€), and VAT. A red box highlights the 'Description' column with the text 'Associer l'intervention à la pièce'. Below the table, there's a 'Ticket ID' dropdown set to '111024 - 2AM' and a 'Note' field. A red box highlights the 'Note' field with the text 'Ajouter une note sur cette ligne'. At the bottom, a summary bar shows 'Total amount: 9,45€ Total+VAT: 11,34€'. A red box highlights the 'Order now' button with the text 'Note pour toute la commande on the whole'. Another red box highlights the 'Order now' button with the text 'COMMANDER MAINTENANT'. A red box highlights the 'Recalculate' button with the text 'Ajouter une note sur cette ligne'. A red box highlights the 'Order now' button with the text 'Note pour toute la commande on the whole'. A red box highlights the 'Order now' button with the text 'COMMANDER MAINTENANT'. A red box highlights the 'Order now' button with the text 'Ajouter une note sur cette ligne'.

Custom applications

Cart: Cart contains: 1 Item/Items  
Empty cart Back to Esploweb

Checkout

Add to cart

Search here the spare parts Spare part Code Qty Add to cart

Code Description Price(€) Total amount(€) VAT

INOX-SP	INOX SPLEND BOTTLE	1		
---------	--------------------	---	--	--

Ticket ID: 111024 - 2AM Note:

Order notes:

To display the changes made in the current form press [Recalculate] button, to confirm the changes press [Order now] button instead

Total amount: 9,45€ Total+VAT: 11,34€

Recalculate Order now

Associer l'intervention à la pièce

Ajouter une note sur cette ligne

COMMANDER MAINTENANT

Note pour toute la commande on the whole

# Check-out

Il est possible de rechercher et d'ajouter des pièces de rechange, de définir des notes sur les lignes d'ordre unique ou une note principale sur l'ensemble de la commande. En appuyant sur « commander maintenant » (page précédente), vous arrivez à la page ci-dessous.

Code	Description	Qty	Catalog price(€)	Discount	Price(€)	Total amount(€)	VAT
INOX-SP	INOX SPLEND BOTTLE	1					

Ticket ID: 111024 Note:

**Total amount: 9,45€ Total+VAT: 11,34€**

**Documents**  
Upload file  
 No file selected.

**Choose shipment address**  
Default shipping address

Company Name: ZAM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050  
Address: 55 RTE DE RIBERAC LE BARBEAU  
City: CHANCELADE  
Postal Code: 24650  
Province:  
Country: FRA  
Phone number: 05 53 04 23 23  
Fax: 05 53 54 79 19  
VAT ID:

Destination par défaut ou  
adresse de livraison

Manque identifiant TVA

# Check-out

Il est possible de rechercher et d'ajouter des pièces de rechange, de définir des notes sur les lignes d'ordre unique ou une note principale sur l'ensemble de la commande. En appuyant sur « commander maintenant » (page précédente), vous arrivez à la page ci-dessous.

Code	Description	Qty	Catalog price(€)	Discount	Price(€)	Total amount(€)	VAT
INOX-SP	INOX SPLEND BOTTLE	1					

Ticket ID: 111024 Note:

**Total amount: 9,45€ Total+VAT: 11,34€**

**Documents**  
Upload file  
Browse... No file selected.

**Choose shipment address**  
Default shipping address

Company Name: 2AM ASSISTANCE AUDIOVISUEL ET 249050  
Address: 55 RTE DE RIBERAC LE BARBEAU  
City: CHANCELADE  
Postal Code: 24650  
Province:  
Country: FRA  
Phone number: 05 53 04 23 23  
Fax: 05 53 54 79 19  
VAT ID:

Back Place order

Destination par défaut ou adresse de livraison

Manque identifiant TVA

Vous pouvez utiliser l'adresse de livraison par défaut (si des champs "Pays" ou "ID TVA" sont manquants, ils doivent être complétés), ou en utiliser une autre en le sélectionnant dans le menu "Choisir l'adresse de livraison". L'adresse secondaire a des champs obligatoires (marqués d'un "\*") et peut éventuellement être sauvegardée pour être réutilisée pour une prochaine commande.

Appuyez sur le bouton [Passer commande] pour insérer la commande et vider le panier. La commande, avant d'être traitée, doit être validée par Smeg. Un avertissement rouge en informe le SC, en indiquant le numéro de commande comme référence.



# Commandes Esploweb



Commandes esploweb

Cette page affiche la liste des commandes passées et leur statut. Les commandes peuvent être supprimées et mises à jour jusqu'à la validation de Smeg.

**Après validation, il n'est pas possible de modifier ou d'annuler une commande.**

## ☰ Commandes esploweb

Recherche consommateur	Numéro de commande	Notes pour la commande	Num SAP
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sélection consommateur	Statut	N° demande d'intervention	Type de client
<input type="text"/>	Commandes non validées	<input type="text"/>	Sélectionnez
Rechercher un opérateur ou administrateur	référence pièce de rechange	Date	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	De la Date	À ce jour
Selectionner un opérateur ou un administrateur	Commande directe en Italie		
<input type="text"/>	Sélectionnez		

Rechercher >>   Effacer

# Commandes Esploweb



Commandes esploweb

En cliquant sur l'icône Développer, vous affichez le détail de la commande, avec la liste des pièces commandées et leur statut. Une icône "t" indique que le composant est associé à une intervention, tandis qu'une icône de porte-documents indique que le composant a été commandé.

1

VOIR LE DÉTAIL DE LA COMMANDE

Résultats de recherche  
Liste 7 résultats

Exporter les résultats en csv

Validez les commandes sélectionnées

ID de client	Consommateur	Numéro de commande	Date	
FR10002527	SMEG SHOP / ALEXANDRE 82 BD DE SEBASTOPOL, 75003 PARIS FRA - T&eacute;l&eacute;phone: 0699851878	Ref: FR10002527190474	19/11/2019 10:41	    
FR10015195	FAIVRE DIDIER 28 RUE DE L'AUNIS, 17290 THAIRE D'AUNIS FRA	Ref: FR10015195190001 1465 - DUCHAMPTS	19/11/2019 17:18	    
FR10002527	SMEG SHOP / ALEXANDRE 82 BD DE SEBASTOPOL, 75003 PARIS FRA - T&eacute;l&eacute;phone: 0699851878	Ref: FR10002527190475	20/11/2019 17:07	    
FRFR008	PARTICULIERS (ST) basson 83 rue marcel merieux, 69960 corbas FRA	Ref: FRFR0081913597 107 - PleinetA	18/12/2019 16:51	    
FRFR008	PARTICULIERS (ST) SAV SMEG 83 RUE MARCEL MERIEUX, 69960 CORBAS FRA	Ref: FRFR0081913598 107 - PleinetA	19/12/2019 14:17	    
FR10002255	ETS SPETZ GILLES 231 AVENUE DE VERDUN, 83600 FREJUS FRA - T&eacute;l&eacute;phone: 04.94.51.57.76 - T&eacute;l&eacute;copieur: 04.94.53.57.38	Ref: FR10002255190563 107 - PleinetA	19/12/2019 14:24	    
FR10010239	BASSON RAPHAEL 83 RUE MARCEL MERIEUX, 69960 CORBAS FRA	Ref: FR10010239190471	20/12/2019 12:37	    

Remarque: TEST

2

IMPRIMER LA COMMANDE

FAIVRE DIDIER  
FR10015195  
28 RUE DE L'AUNIS, 17290 THAIRE D'AUNIS FRA

Ref: FR10015195190001  
1465 - DUCHAMPTS

19/11/2019  
17:18

88,63€

Pièces de rechange demandées

Pièce de rechange	Insérer en	Quantité demandée	Qté réservée	Qté expédiée	Terminé	Transport
784131065 JOINT BRIDE RÉSISTANCE ALFA135	FR10015195 - 19/11/2019	1	0	0		Camion
772531013 VERRE INT. TERMOVIT SE2010MFX	FR10015195 - 19/11/2019	1	0	0		Camion
011810453 CONDUIT VENTILATEUR	FR10015195 - 19/11/2019	1	0	0		Camion
806890829 RÉSISTANCE INF. 230V30W	FR10015195 - 19/11/2019 N° demande d'intervention: 125361 Statut de la garantie: in	1	0	0		Camion

Télécharger le fichier  
Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

AVERTISSEMENT : Les Documents ne seront pas enregistrés jusqu'à ce que vous appuyez sur le bouton « Enregistrer »

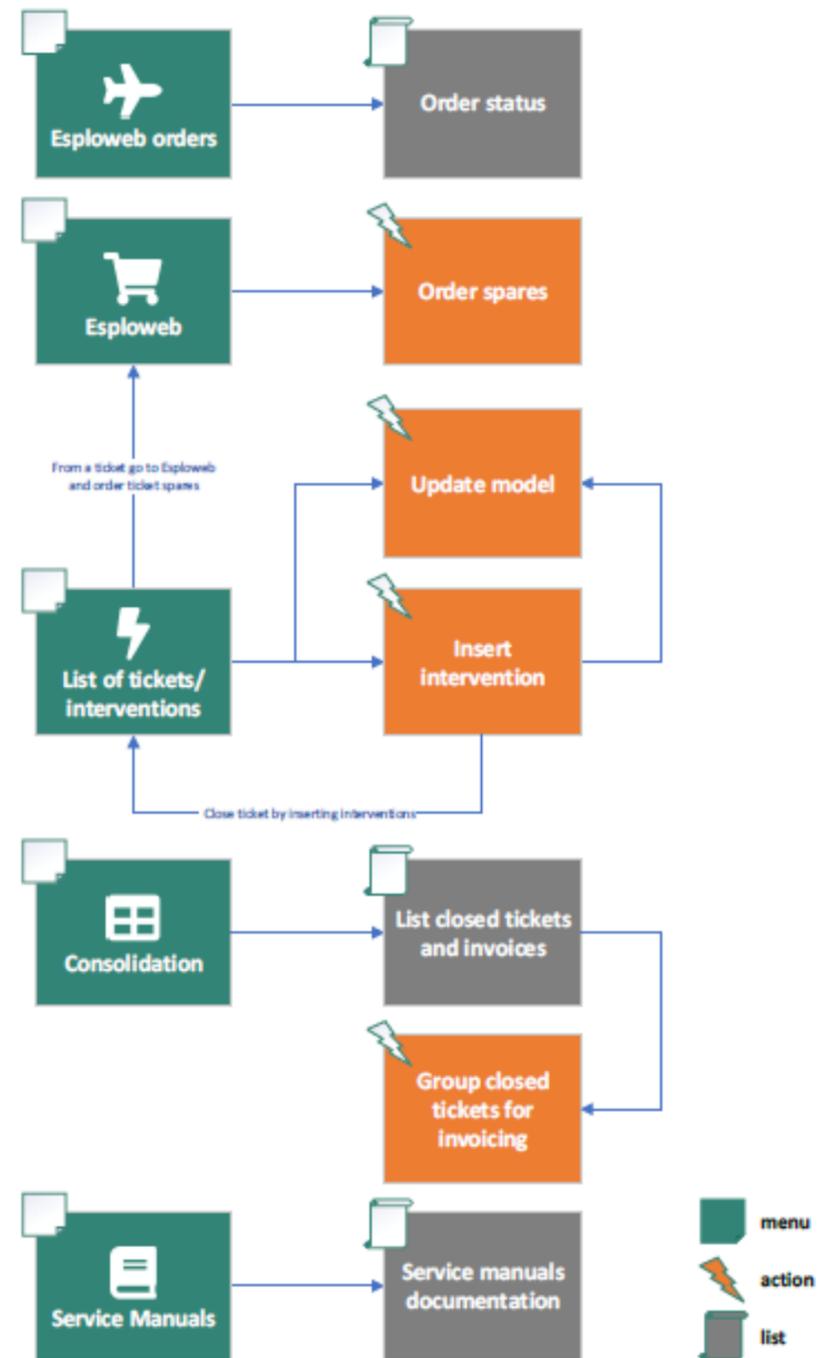
Enregistrer

COMPOSANT COMMANDÉ

COMPOSANT ASSOCIÉ À UNE INTERVENTION

# Diagramme des fonctions SSC

Functions diagram



# CONTACT

En cas de difficulté, vous pouvez nous joindre au 04.72.21.51.61  
rubrique 4 ou nous envoyer un mail à  
[assistance.technique@smeg.fr](mailto:assistance.technique@smeg.fr)

SAV SMEG FRANCE  
83 rue Marcel Mérieux  
69960 Corbas